ほかにもいろいろ相談事例

通信販売での返品トラブル

テレビショッピングで買った商品がイメージしていたものと違った。返品を申し出たが受けてくれない。

- ●通信販売（ネット販売やカタログ販売も）はクーリング･オフの適用外。
- ●必ず購入前に「購入・支払い・返品等に関する条件」を確認する。

送りつけ商法（ネガティブオプション）

頼んでもいない商品が届き、料金を請求される。

- ●商品は受け取りを拒否して、宅配業者等に持ち帰ってもらう。
- ●万が一受け取ってしまったら、商品が届いてから使用せずに14日間経過すれば、その後は自由に処分してよい。

投資用マンション勧誘

電話でしつこく勧誘され、断ると脅される。何度も電話がかかり、長時間の勧誘や夜間の勧誘で根負けして契約させられる。

- ●強引に勧められても、毅然と断る。
- ●買う気がなければ絶対に会わない。

当選した招待旅行での商品販売

商店街の懸賞で当たった無料日帰りバス旅行に参加したら、途中で宝石工場などの施設に立ち寄り、併設店舗などで強引に商品購入を勧められる。

- ●参加を決める前に旅行行程に買い物企画が盛り込まれていないか確認。
- ●店舗で購入した場合はクーリング･オフの適用がない。
- ●契約前に本当に必要かよく考える。

新聞購読の勧誘

訪問販売で「今なら景品をつける」と長期間の契約を迫られる。

- ●景品に惑わされず、よく考えてから契約する。
- ●クーリング･オフ制度を活用する。
- ●いつでも解除ができるよう期間を定めない契約にする。

気づいたら相談してください

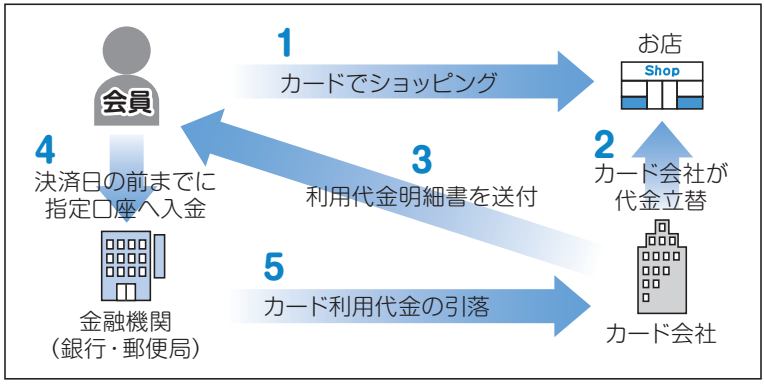
クレジットのしくみ
― 便利なクレジットでも落とし穴にご注意を ―

クレジットとは「信用」を表す言葉で、「消費者信用」とも呼ばれています。一般的には、個人の「信用」を担保にカード会社などが代金を販売店に一括して支払い、その後、代金に手数料を加えた金額を消費者から分割して返済させるものです。あとで返済しなければならないので、借金をするのと同じことになります。

クレジットカードはその信用をもとにカード会社が会員に貸与しているものです。

手元に現金がなくても買い物ができるクレジットカードはとても便利なものですが、買い物をし過ぎて多重債務につながるケースもあります。慎重に利用しましょう。

《クレジットカードの仕組み》



《支払い方法》

支払い方法には「一括払い」「分割払い」「ボーナス一括払い」「リボルビング払い」などがあります。無理のない計画的な支払い方法を選びましょう。「分割払い」「リボルビング払い」には手数料がかかるので、要注意です。

リボルビング払いはカードの種類や支払いコースによって支払い金額の算定方式が異なり、仕組みが複雑です。支払いの方式には、

①定額方式（毎月定額を支払う）

②定率方式（毎月残高に対し定率で支払う）
③残高スライド方式（残高に応じて返済額が変更する）
等があり、最近は③が多くなっています。安易にリボ払いを利用すると、支払い総額が思いのほか多くなり、支払いがいつ終わるのかわかりにくくなるので注意が必要です。

《キャッシング（ローン）》

キャッシング（現金を借りること）機能が付いたカードは、ATM等ですぐに借金できますが、利息は高めですので気軽な利用はやめましょう。

キャッシング機能が不要な場合は、カード会社に機能停止を申し出るとよいでしょう。

《カード利用のトラブル》

利用者の増加とともに、トラブルも増えています。日常の管理や利用には十分気をつけてください。

■**紛失・盗難**…もし紛失に気付いたり、被害にあったりしたら速やかにカード会社・警察に報告をしましょう。

■**スキミング**…カードの磁気記録情報を不正に読み取り、偽造カードを作成して不正利用する手口。カードそのものは盗まれないため、被害に気づきにくいのが特長です。

■**フィッシング詐欺**…カード会社に成りすましてメールを送り、正規のウェブサイトそっくりな偽サイトに誘導してクレジット情報を入力させる手口です。

《クレジットカードを利用するときの注意点》

○ **クレジットカードを使用することは「借金」をすることと同じ。**
自分なりの限度額を決め、衝動買いは控えるなど計画的な利用を。

○ **利用控えは大切に保管し、請求明細書が届いたら必ず照合する。**
引き落とし日の口座残高には気をつけましょう。

○ **カードはきちんと管理し、他人に貸与してはいけない。**
紛失したらすぐにカード会社と警察に届け出てください。

○ **借金返済のためのカード利用は厳禁。**

○ **会員規約の重要項目は必ず確認する。**
不明な点は必ずカード会社に問い合わせをしてください。

消費者相談事例

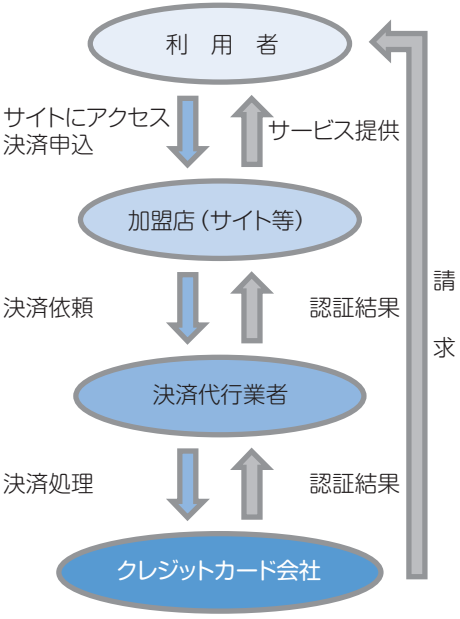
立て替えのつもりが高額請求に

Q 携帯電話で有料出会い系サイトに登録した。知り合った人に「メールのやり取り等にかかった代金は、会った時に払うから立て替えて」と言われ、利用に必要なポイント代を、何度も自分のクレジットカードで支払ったがだまされたようだ。カード会社からの請求総額が約30万円になり、とても払えない。

A カード名義人に支払い義務が発生します

成人が有料と知ってサイト利用し、自分の意思でカード番号を入力した以上、支払わなくてよいとは言えません。しかし、相手方の詐欺やサイトの悪意ある関与が疑われる等、利用者に全責任を負わせることが酷なケースもあります。そのような場合は、話し合いの上解決できることもあります。ネット上の契約では決済代行業者が間に入りカードから引き落とすケースが多いようです。複数業者が関わる複雑な契約です。**クレジットカード番号を安易に入力することは控えましょう。**

また、最近コンビニエンスストアで電子マネーを購入させ、使わせる手法が増えています。**電子マネーも同様で複雑な契約な上、悪質な事業者から消費者を保護する制度がありませんので、注意が必要です。**



【クレジットカードによる決済代行の仕組み（一例）】

消費者相談事例

インターネット関連

Q メールにあったURLをクリックしたら、アダルトサイトが開き、「18歳以上ですか」と問われた。「はい」をクリックしたら、いきなり「登録ありがとうございました」とメッセージが表示され、登録料を至急支払うよう請求された。請求書の画面を閉じても、しばらくするとまた表示される。支払わなければならないか。

A 契約は成立していないと考えられます

アダルトサイトで無料の動画を見ようと画像をクリックした結果、利用者の意思に反して「会員登録」され、料金を請求される「ワンクリック請求」と呼ばれる手口です。アニメやゲームなど、アダルト以外のコンテンツを扱うウェブサイトや競馬予想情報サイトから、出会い系サイトに誘導され、いきなり登録料を請求されることもあります。

「電子契約法」(※)では事前に料金の明示が無く、登録時に確認や訂正機会のない場合は、契約は成立していないとしています。したがって、この場合料金の支払い義務はないと考えられています。

このような手口の中には、数分おきに料金請求画面を表示させ、利用者を心理的に追い込むケースがあります。パソコンを再起動しても、アダルトサイトの登録画面が表示されたり、その画面を閉じても繰り返し表示されるというのは、クリックしたときにコンピュータウイルスを取り込んだものと考えられます。

IPA（独立行政法人情報処理推進機構）のHPを参考にシステムの復元を行い、消去することができます。

（※）電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律

消費者相談事例

多重債務になってしまったら

Q 家族のところに、クレジット会社や消費者金融からの督促通知が来ているようだ。どうしたらいいか？

A 解決できない借金は、ありません！ 一日も早く相談してください！

万が一、多額の債務を抱えてしまった場合は、消費生活センターに債務整理について相談をしましょう。

消費生活センターでは、ご相談者の債務状況や様々な条件を考慮して、債務整理の４つの方法をわかりやすく紹介するとともに、それぞれの状況に応じて適切な専門相談先をご案内しています。

裁判所を利用しない方法	裁判所を利用する方法		
①任意整理	**②特定調停**	**③個人再生**	**④自己破産**
債権者と話し合い、和解をする私的な債務整理の方法。弁護士などの専門家に依頼することが多い。	裁判所の調停委員会が仲介に入り、協議和解する方法。	裁判所の再生計画により、債務の一部を分割返済し、残りを免除してもらう方法。	全財産を債権者に分配し、残った債務を全額免除してもらう方法。

債務整理をすると、こんなメリットがあります

- 弁護士の受任通知や裁判所の申立通知が届くと、事業者の取り立てが止まります。
- 「利息制限法」で定める以上の金利で長期間返済していた場合、引き直し計算を行うことで、借金が少なくなったり、払い過ぎている場合は、払い過ぎた分を返還請求することができます。

消費者相談 ☎3711-1140

コラム1　自己破産するとどうなるの？

仕事は続けられるの？

お客のお金や財産を扱う仕事を中心に一定の資格・職業の制限があり、一時的にその資格で仕事をしたり、職業を営むことができなくなります。免責の許可決定が確定して復権すれば、資格・職業の制限はなくなりますが、注意が必要です。

例：税理士・行政書士などのいわゆる「士業」、生命保険募集人、損害保険代理店、警備員、宅地建物取引主任者

財産は全て失うことになるの？

持ち家等の資産は、原則として処分して返済に充てなければなりませんが、生活に必要な最低限の財産は残せます。

例：99万円までの現金・処分見込み額が20万円以下の自動車・居住用家屋の敷金債権・電話加入権・家財道具など

また、破産手続開始決定後に得た財産については、処分の対象にはなりません。

コラム2　「ブラックリスト」に載るって聞いたけど？

「ブラックリスト」というリストがあるわけではありません。

個人信用情報機関に登録されている延滞などの情報を、俗に「ブラック情報」と呼ぶことがあります。

延滞などの情報として登録されるのは、

- 支払い約定日から概ね3ヶ月以上支払いが遅れた場合
- 弁護士・認定司法書士などによる債務への介入
- 特定調停の申し立てなどの司法手続きに入った場合
- 自己破産や個人再生の手続き開始が公告された場合　等

登録された本人は、一定期間金融機関での借り入れやカードでの支払いができなくなります。ご家族やご親戚への影響はありません。

コラム3　家族の借金について

家族が代わりに返済すべき？

借金をした本人以外は、保証人でない限り、たとえご家族といえども一切の支払い義務はありません。貸金業者から、ご家族へしつこく取り立てが続くようであれば、登録業者が加盟している貸金業協会や監督官庁（金融庁・財務局・都道府県）に苦情を申し立ててください。

借金をした本人が死亡したらどうなるの？

プラスの財産もマイナスの財産（借金）も、相続対象です。

「相続放棄」する場合は、相続開始を知ったときから3ヶ月以内に手続きが必要です。また、放棄すると次の順位の方へ相続が受け継がれますので、第3順位の相続人まで「相続放棄」の手続きが必要になります。

遺産の内容がわからない場合などは、遺産の限度内で債務を負担すればよい「限定承認」があり、同じく3ヶ月以内に手続きが必要になります。

コラム4　貸金業法について（平成22年6月18日完全施行）

●過剰貸付の抑制〈貸し過ぎ・借り過ぎを防ぐための仕組みを導入〉

- 年収の3分の1を超える額の貸金業者からの新規の借り入れはできません。
- 借り入れの際には、返済能力確認のため基本的に年収を証明する書類が必要になります。
- 専業主婦（主夫）の借り入れには、配偶者の年収を証明する書類と、借り入れについての配偶者の同意書などが必要となります。

●金利体系の適正化

- 貸金業者は総貸付額に応じて、15～20%の上限金利で貸し付けなければなりません。20%を超える貸し付けは刑事罰の対象です。

〔豆知識3〕 東京都消費生活条例による「重大不適正取引行為」の規制

法律の隙間を狙う悪質事業者が横行している現状から、下記5種類の取引において、「重大不適正取引行為」を規定し、違反した事業者に対して、知事による禁止命令処分が導入されています。

〈規制を強化した5種類の取引〉

①トイレ・風呂等の修繕・改良等（消費者が依頼した場合、費用を明示しないまま工事を行い、後から高額な請求をするなど）
②不用品等の回収（消費者が依頼した場合でも、勝手に荷物を積み込んでから高額な請求をするなど）
③訪問販売や電話勧誘による土地の広告
④調味料の訪問販売
⑤タレント・モデルになるために必要な技芸、知識の継続的な提供（消費者が自ら出向いた場合）

〈対象となる重大不適正取引行為〉

①商品の性能その他契約における重要な事項について、事実と異なることを告げること
②商品の販売価格その他契約における重要な事項について、故意に事実を告げないこと
③消費者をおどして不安にさせること

消費者相談事例

水まわり修理サービス

Q 夜中に浴室の排水管がつまり、投げ込みチラシを見て業者を呼んだ。「つまりがひどく通水カップの使用だけでは無理。強力な通水処置が必要」と言われ、金額提示はなかったがやむなく承諾した。業者は「危険だから」と閉め切って作業をした。終了後、約10万円の高額請求をされた。納得がいかず、その場では支払わなかった。後日届いた請求書には通水カップ作業、薬剤処理、高圧洗浄処理とあった。当日は業者が一人で作業し、どうみてもこのような作業をしていたとは思えない。

A

クーリング・オフは適用されません

残念ながら、自ら修理業者を呼んだので、訪問販売とは言えず、クーリング・オフの適用はありません。しかし、納得せずにその場で支払わなかったことで、交渉の余地がありました。当日の作業状況や通常使用される薬剤の使用基準から、疑問に思う点などの交渉材料を相談員が助言し、ご自身が交渉をした結果、納得のいく金額で合意できました。強引な工事で法外な金額を請求された場合には、あきらめずにご相談ください。

水漏れや排水のつまりなどは突然起こるので、冷静な判断ができないという状況に便乗する悪質な事業者がいます。十分注意しましょう。

- **依頼時は料金や作業時間などを確認し、必ず立ち会いましょう。**
- **大掛かりな工事が必要などといわれてもすぐにその場で決めないでください。**
- **急場がしのげたらいったん帰ってもらい、あらためて下水道局の排水なんでも相談所（東京都指定排水設備工事事業者）などに相談しましょう。東京都下水道局のホームページに業者の一覧があります。**

消費者相談事例

不用品回収サービス

Q 「見積り無料」の投げ込みチラシを見て不用品回収業者を呼び、見積りが3万円だったので依頼したところ、積み込んでから倍以上の金額を請求された。

A 見積りと大幅に違う場合は交渉してみる

他にも、無料回収をうたいながら巡回している車を呼び止め依頼したところ、高額な回収処分費用の請求を受けたという事例も多くあります。

安易に不用品回収業者に処分を依頼すると料金トラブルなどになりやすいので注意が必要です。

また、違法営業の場合は不法投棄などの心配もあります。

一般廃棄物の収集・運搬ができるのは市区町村から許認可を受けた業者だけです。区が指定する廃棄方法に従って処分してください。まずは、目黒区粗大ごみ受付センター（5715−0053）へ相談しましょう。

- **家電製品のうち、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、エアコン、洗濯機、衣類乾燥機は、家電リサイクル法が適用されます。購入した小売店または買い替えた際に購入店に依頼するか、家電リサイクル受付センター（5296−7200）へ相談しましょう。リサイクル料金と収集・運搬の費用が必要です。**

- **パソコン（ディスプレイを含む）は、メーカーが回収し、再利用することになっています。 パソコンメーカー各社の専用受付窓口またはパソコン3R推進協会のホームページ等でご確認ください。**

消費者相談事例

引越し・賃貸住宅退去トラブル

Q 転勤することになったので、引越しや賃貸アパートの退去にあたり、注意すべきことを教えてほしい。

A

見積書・契約書をしっかり読みましょう!

「約束の時間に引越し業者が来ない」「見積りより高く請求された」「キャンセルしたら高額な違約金を請求された」「荷物にキズをつけられた」等の相談が多く寄せられています。

国土交通省では、引越し契約の基本ルールとして**「標準引越運送約款」**を定めています。多くの事業者はこれに準拠した約款を使用しているので、以下、標準約款に沿って説明します。

引越しが決まったら、まず複数社に見積りを依頼しましょう

見積りは原則無料です。手軽なネット見積りもありますが、正確な見積りができず、後日トラブルになるケースもあります。自宅に来てもらうことをお勧めします。

- **対応の良し悪し、サービス内容を比較検討しましょう。**
- **打ち合わせた内容は、必ず見積書に記載してもらいましょう。**
- **見積りの際の内金・手付金等は一切不要です。実際にかかった費用が見積りより高い場合でも、消費者側に責任がない限り、差額は請求されません。**
- **荷物受け取り日時・引渡し日時は、見積書に明記されます。**
- **延期やキャンセルをする場合、申し出が予定日の前日ならば運賃の1割以内、当日では2割以内の解約等手数料が発生します。**

● **荷物受け取り後、破損や紛失を発見した場合は、すぐに業者に連絡し、補償について話し合いましょう。運送業者の責任は、引渡し日から3ヶ月以内に通知しない限り消滅します。**

● **引越しの際、粗大ごみが出るときには、目黒区粗大ごみ受付センター（5715−0053）に早めに相談しましょう。（不用品回収サービスについてはp.28も参照してください。）**

― 賃貸住宅の敷金返還トラブル ―

賃貸住宅の退去時は、敷金精算に関する相談が多くあります。本来敷金は、借主の賃料滞納や不注意による損傷・破損等を担保するために預けているもので、未払いなく通常の使用をしている限り全額借主に返還されますが、原状回復の費用負担の解釈で争いとなることが多くあります。

国土交通省ではトラブル防止のため**「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」**を公表しています。

これによると、①建物・設備等の自然な劣化・損耗等や、②借主の通常の使用により生ずる損耗等を修繕する費用は、貸主が負担するとしています。一方、③借主の故意・過失や、通常の使用方法に反する使用などで生じた損耗等の修繕は、借主の負担です。ガイドラインには、負担範囲や事例も記載されていますので、参考にしてください。

また、入居時・退去時に、日付入りで部屋の様子を写真やビデオで撮影しておくのもお勧めです。

原状回復費用の精算内容に納得がいかない場合は、家主や管理業者に連絡をして説明を求めます。解決されない場合は、消費生活センターにご相談ください。

消費者相談事例

クリーニングトラブル

Q 衣替えで衣類をまとめてクリーニングに出そうと思っているが、トラブルになる前に気をつけることを教えてほしい。

A **預ける時・引き取る時に、お互いに確認を!**

クリーニングはよく利用されるサービスですが、トラブルも少なくありません。単に店側の過失だけでなく、衣類製造者や販売店、消費者の着用の仕方や日常の取扱いの問題等原因はさまざまで、ケースにより対応も異なります。預け時・引き取り時の相互確認がトラブルを防ぐ最大のポイントです。トラブルになってしまった場合には、消費生活センターへご相談ください。

ケース1　洋服がなくなった。(紛失)

Q. 背広上下をクリーニングに出したが、ズボンを紛失された。

A. 通常一対で着用するものであり、上下セットで依頼していたので、スーツとしてクリーニング事故賠償基準(※)の対象となり補償されました。

ケース2　シミが出ている。(期間経過)

Q. 春先に上着を引き取り、ビニール袋のまま保管。冬に見たらシミが出ていた。

A. 引き取った日から6ヶ月以上経過していたため、クリーニング事故賠償基準の対象になりませんでした。

ケース3　コーティングの剥離(耐用年数)

Q. 数年前購入した合成皮革の上着を出したら、表面がぼろぼろになった。

A. テストの結果、合成樹脂の経年劣化によるとの判断で、補償の対象外に。

(※) クリーニング事故が発生した際、適切かつ迅速に対応するための統一基準

＊ クリーニング事故を防ぐポイント ＊

どんな衣料品でも、時を経るに従って生地や風合いは劣化していきます。そのことを認識し、クリーニングすることで新品同様に戻るという過度な期待はしないようにしましょう。

○ 預ける時

- シミや汚れの場所は申し出て、確認してもらう。
- 特殊なボタンや飾り等は取り外すか店に相談し、大切なものはその旨あらかじめ伝えておく。
- スーツ等のセット物は一緒に依頼し、ベルトなどの付属品も預り証に記載してもらう。
- 預り証は必ず受け取り、内容を確認して大切に保管する。

○ 引き取る時

- できるだけ仕上がり日から間をおかずに引き取る。
- 品物はすぐにチェックし、仕上がりに納得がいかない時は、できるだけ早く店に申し出る。
- 申し出ても店の対応に納得がいかない場合は消費生活センターに相談を。

○ 衣料品を買う時

- 取扱い表示でクリーニングが可能かを確認。
- ポリウレタンや合成樹脂皮膜等の寿命は比較的短いので、その点を考慮する。
- デリケートな生地や異素材を組み合わせた製品はトラブルが多いので、生地に無理な力が加わらないデザインやサイズのものを選ぶ。

○ 海外で衣料品を購入する場合

- 万一事故が生じても原因調査が難しいことを念頭に置き、選択する。
- クリーニングの方法の表示がない場合は、購入店に確認する。

消費者相談事例

製品事故にあってしまったら

Q 最近、消費生活で使用する製品の事故が多く報道されているが、事故を防ぐためにはどのような点に注意すればよいか。また、事故が起きた場合はどう対処したらよいか。

A

「注意」「警告」の表示を確認し正しい使用を!

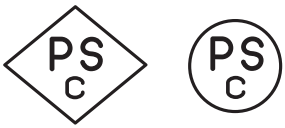
購入の際にはデザイン、価格、機能だけではなく、SGマーク、PSCマーク、PSEマークなどが付いている、安全性の基準に適合した製品を選びましょう。使用の際には、その製品の安全性について十分確認をしてください。

- **取扱説明書は必ず読み、購入日・販売店を記入して保管をしておきましょう。製品の「注意」「警告」の表示を確認し、正しく使用することが大切です。**
- **定期的に点検・掃除をしましょう。長年使用しているものは品質が経年劣化している恐れがあるため、点検・修理して事故を防ぎましょう。**
- **音や臭いなどがいつもと違うと感じたとき**

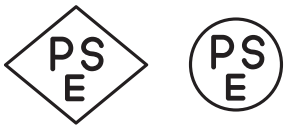
  すぐに使用をやめ、メーカーや販売店などに相談しましょう。回収や修理の情報をメーカーが公表している場合がありますので、メーカーのホームページやお客様相談室等に確認しましょう。
- **もし製品事故が起きたら**

  発煙・発火・けがなどが生じたら、対処法確認のため消費生活センターにも相談しましょう。

㈶製品安全協会が定めた安全基準に適合した商品のマーク（SGマーク）



消費生活用製品の安全マーク（PSCマーク）



電気用品の安全マーク（PSEマーク）

消費者相談 ☎3711-1140

● 事故を防ぐための制度

小型ガス湯沸器の死亡事故など、製品の長期使用に伴う劣化（経年劣化）を主な原因とする重大な事故が発生したことを受け、消費生活用製品安全法が改正され、平成21年4月1日からは長期使用製品安全点検制度・表示制度がスタートしています。

① 長期使用製品安全点検制度

対象の特定保守製品（下記9品目）の購入時に、販売店（住宅購入の際は工務店や不動産販売者）から点検制度について説明を受けます。そして必ず「所有者票」に必要事項を記載し販売店に渡すか、メーカーに郵送しましょう。点検時期になるとメーカーより通知が届くので、事故防止のために必ず点検を受けましょう。

●屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用・LPガス用）　●浴室用電気乾燥機
●屋内式ガスふろがま（都市ガス用・LPガス用）　●石油給湯器
●石油ふろがま　●FF式石油温風暖房器　●ビルトイン式電気食器洗機

② 長期使用製品安全表示制度

家電製品で事故件数の多い下記5品目について、製造・輸入事業者には「標準使用期間△△年」と経年劣化による「リスクの注意喚起」の表示が義務付けられています。

●扇風機　●換気扇　●エアコン　●ブラウン管テレビ
●洗濯機（洗濯乾燥機は除く）

● ヒヤリ・ハッとしないために

製品事故やリコールに関する情報は随時、管轄する省庁や消費者庁のホームページに公表されています。

- **リコール情報ポータルサイト（消費者庁）**
  http://www.anzen.go.jp/recall/index.html
- **事故情報データバンク（消費者庁・国民生活センター）**
  http://www.jikojoho.go.jp/

製品事故かな…と思ったら、まずは消費生活センターにご相談ください。
また、各製品分野で設置のPLセンター〔巻末掲載〕の活用もできます。